



*InsureSec - vi tryggar rådgivningen*

# Inledning

Grunden i InsureSecs verksamhet är att licensiera försäkringsförmedlare baserat på relevanta kunskapskrav samt att vid misstankar om regelöverträdelser utreda och fatta beslut om disciplinära åtgärder genom en disciplinnämnd.

InsureSec jobbar inte endast reaktivt utan har också en proaktiv verksamhet som bland annat baseras på årligen inhämtad information och stickprov från alla de anslutna företagen.

Reko Analys är en rapport som redovisar utvalda delar av den granskning som gjorts av den information som inhämtats. Rapporten tar upp väsentliga iakttagelser avseende de riskområden som InsureSec valt att prioritera.

Syftet med rapporten är att lyfta fram områden där det finns utrymme för förbättringar och på så sätt verka för att utveckla god försäkringsdistributionssed, öka kundskyddet och förtroendet för branschen.

Den årligen inhämtade informationen utgör också ett underlag för InsureSecs utredningsenhet när den prioriterar vilka verksamhetsbrister eller riskområden som kan komma att följas upp ytterligare. Vidare används informationen för att utveckla såväl kunskapskrav som tester.

Stockholm, december 2024

Magnus Björkman

Vd InsureSec

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Reko Analys 2024 .....                         | 4  |
| 2. Förmedlarföretagens verksamhet.....            | 6  |
| 3. Ersättningar .....                             | 8  |
| 4. Kunskap och utbildning .....                   | 10 |
| 5. Klagomålshantering och ansvarsförsäkring ..... | 11 |
| 6. Hållbarhet .....                               | 12 |
| 7. Risktolerans .....                             | 16 |
| 8. Flytt av tjänstepension.....                   | 18 |
| 9. Riskfyllda investeringsprodukter.....          | 21 |
| 10. Goda exempel .....                            | 22 |
| 11. Avslutande ord .....                          | 27 |

# 1. Reko Analys 2024

Varje år samlar InsureSec in information från de anslutna företagen via tre separata enkäter: Målmarknadskontrollen, AML-kontrollen och Regelefterlevnadskontrollen (Reko) vilken kombineras med stickprov. Denna rapport, Reko Analys, fokuserar på Reko, medan resultaten från Målmarknadskontrollen och AML-kontrollen har publicerats tidigare i år i en rapport på InsureSecs hemsida.

Syftet med rapporten är att ge en sammanfattande bild av verksamheten och regelefterlevnaden hos de företag som är anslutna till InsureSec. Genom kontrollen identifierar InsureSec även förbättringsområden i företagens regelefterlevnad och bidrar till ökad medvetenhet om de regler och krav som ställs på verksamheten. Reko utgör dessutom ett underlag för InsureSecs urval vid uppföljning av enskilda anslutna företag och deras anställda förmedlare.

Reko omfattar samtliga försäkringsförmedlarföretag som har ingått avtal med InsureSec och avser deras verksamhet under 2023. Totalt inkluderades 509 förmedlarföretag i årets Reko. Som redogörs för i avsnitt 2 så utgör distribution av livförsäkringar och pensionsförsäkringar den huvudsakliga verksamheten bland de företag som är anslutna till InsureSec. Reko Analys fokuserar i år på företagens metodik vid bedömning av kundernas risktolerans, särskilt när verksamheten riktar sig till konsumenter. Årets två stora stickprov avsåg dels flytt av tjänstepensionskapital, dels distribution av finansiella produkter med risknivå 4–7 på den riskskala som ska användas enligt regelverket för paketerade och försäkringsbaserade investeringsprodukter.

Reko bestod i år även av frågor gällande:

- Ersättningssystem, ersättningar och eventuella intressekonflikter
- Hållbarhet
- Risktolerans
- Kunskap och utbildning

Reko Analys utkommer en gång per år under december månad.

## 1.1. Omfattning

InsureSecs Reko Analys grundar sig i svar på enkätfrågor samt på stickprovsgranskningar som genomförts under april och maj. När InsureSec redogör för enkätsvar så är det således en sammanställning av medlemsföretagens självskattning. Stickprovsgranskningarna innebär insamling av ett omfattande material. InsureSec väljer därför ut ett antal granskningspunkter. Detta innebär att InsureSec inte granskar alla delar i de stickprov som inhämtats.

## 1.2. Särskilt om avsnitt 3, 6 och 7

Alla livförsäkringsförmedlingsföretag har besvarat enkätfrågor om vilken information som samlas in för att bedöma kundens risktolerans som del av lämplighetsbedömningen vid rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter samt vilka metoder och/eller system som används för att göra bedömningen. Stickprovsgranskningen har avsett rådgivningsdokumentationer för försäkringsdistribution där finansiella instrument med risk 4 till 7 (skala 1–7) rekommenderats under det fjärde kvartalet 2023. Stickprovet omfattade i första hand 2 rådgivningsdokumentationer avseende genomförd försäkringsdistribution inklusive eventuella bilagor som kan kopplas till bedömningen av kundens risktolerans.

Huvudområdet för stickprovsgranskningen var bedömning av kundens risktolerans men InsureSec har även undersökt rådgivningsdokumentation avseende ersättning och hållbarhetspreferenser. När företagen skickade in rådgivningsdokumentationerna blev de ombudade att genomföra en intern uppföljning med frågor kopplade till våra granskningsområden.

## 1.3. Särskilt om avsnitt 8

Stickprovsgranskningen har avsett rådgivningsdokumentationer från alla anslutna företag som förmedlat flytt av tjänstepensionskapital. Stickprovet skulle i första hand avse en rådgivningsdokumentation avseende genomförd flytt av premiedragande tjänstepension under det fjärde kvartalet 2023. Hade företagen inte förmedlat några flyttar av premiedragande tjänstepensioner under den aktuella perioden skulle stickproven i stället avse en tjänstepensionsflytt av fribrev utförd någon gång under 2023. I samband med inhämtandet av rådgivningsdokumentationerna fick företagen också svara på frågor om omfattningen av genomförda flyttar samt om de tillhandahåller flyttblad.

## 1.4. Goda exempel

Vid genomförandet av stickprovskontrollerna har InsureSec identifierat goda exempel som bör framhållas. De goda exemplen är hämtade ur rådgivningsdokumentationerna

som InsureSec har granskat. InsureSec vill proaktivt verka för ansvarsfull rådgivning oavsett om handlingsättet utövas av en eller fler aktörer. InsureSec har i avsnitt 10 sammanfattat dessa. Syftet är att genom framhållandet av goda handlingsätt bidra till ökad förståelse för bedömning av risktolerans och de ämnen vi tar upp i rapporten. Avsnittet har inte för avsikt att påpeka fel och brister utan endast att ge goda exempel och eventuellt idéer till utveckling av sin egen rådgivning.

## 2. Förmedlarföretagens verksamhet

Förmedlarföretagens verksamheter är av skild karaktär och omfattning. En del av syftet med Reko är att övergripande kartlägga företagens verksamhetsinriktningar. Detta för att få en bättre förståelse för deras affär och var det kan finnas risker kopplade till regelefterlevnad. I detta avsnitt lämnas en kort redogörelse för vissa grundläggande fakta om de anslutna företagens verksamhet.

### 2.1. Verksamhetsinriktning

84 % av de 509 förmedlarföretag som omfattades av årets Reko har tillstånd för distribution av livförsäkringar, antingen som enda verksamhetsgren (36 %) eller i kombination med tillstånd för distribution av skadeförsäkringar (48 %). Endast 16 % har enbart tillstånd för distribution av skadeförsäkring. Det ska särskilt noteras att även om en stor del av företagen har tillstånd för distribution av såväl liv- som skadeförsäkring är det ytterst få anställda förmedlare som har licens i båda klasserna. Det är alltså tydligt att de flesta förmedlarna enbart eller huvudsakligen jobbar med antingen liv- eller skadeförsäkring.

Fördelningen av InsureSecs licenstagare per 2023-12-31 var, precis som tidigare år, att 70 % av försäkringsförmedlarna hade licens för livförsäkring och 30 % hade licens för skadeförsäkring. Mindre än 1 % av licenstagarna hade både skade- och livlicens.

92 % av de anslutna företagen som hade tillstånd för förmedling av livförsäkring distribuerade försäkringsbaserade investeringsprodukter. 46 % av dessa tillhandahåller också investeringsrådgivning, dvs rådgivning om finansiella instrument utanför försäkring<sup>1</sup>. Huvudsakligen har sådan rådgivning skett i egenskap av anknutet ombud till ett värdepappersinstitut.

---

<sup>1</sup> Ytterligare information om definitionen av investeringsrådgivning och vissa gränsdragningsfrågor återfinns i avsnitt 9 nedan.

## 2.2. Internationell verksamhet

InsureSec kan konstatera att internationell verksamhet är begränsad bland de anslutna företagen. Med internationell verksamhet avses i denna rapport att erbjuda sina tjänster utomlands eller att distribuera försäkringar från utländska försäkringsföretag i Sverige. 17 förmedlarföretag har uppgivit att man riktar sig mot kunder utanför Sverige inom EES. Samtliga av dessa har anmält en filial eller annan gränsöverskridande verksamhet inom EES till Finansinspektionen. 35 företag anger att man distribuerat försäkringar från utländska försäkringsgivare inom EES. InsureSec konstaterar att inga företag distribuerar försäkringar från försäkringsgivare utanför EES.

## 2.3. Företagens struktur

De senaste åren har en tydlig konsolidering skett inom förmedlarbranschen. Många mindre förmedlarföretag har blivit uppköpta eller på annat sätt integrerats i större organisationer. InsureSecs licenshavare och de företag som är anslutna till InsureSec domineras av större aktörer eller sammanslutningar som verkar under gemensamt namn eller på annat sätt samverkar på distributionsmarknaden. Med större aktörer avses i detta sammanhang företag eller grupperingar med fler än 100 anställda förmedlare. Per den 31 december 2023 var 2 093 förmedlare licensierade hos InsureSec, varav cirka 90 % var anställda inom större företag eller sammanslutningar.

231 av de till InsureSec anslutna företagen är anknutna ombud till ett värdepappersbolag och har i och med det möjlighet att tillhandahålla vissa investeringstjänster.

## 2.4. Tillämpligt regelverk vid rådgivning

Eftersom det på marknaden råder olika uppfattning om vilket regelverk<sup>2</sup> som är tillämpligt vid rådgivning om finansiella instrument inom ramen för en fond- eller depåförsäkring så har InsureSec kartlagt hur de anslutna företagen bedömer frågan. Vid rådgivning om finansiella instrument inom fondförsäkring anser 72 % av företagen att det är lagen om försäkringsdistribution (LFD) som är tillämplig. 4 % anser att rådgivningen faller under lagen om värdepappersmarknaden (LVM) och 24 % av företagen anser att tillämpligt regelverk kan variera.

Vid rådgivning om finansiella instrument inom ramen av en depåförsäkring anser 61 % av företagen att LFD är tillämplig medan 13 % anser att sådan rådgivning faller under LVM. 26 % anser att tillämpligt regelverk kan variera.

---

<sup>2</sup> Lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution eller Lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden

## 3. Ersättningar

InsureSec har under de senaste åren granskat om företagen upprättat interna regler för sina ersättningssystem till anställda samt granskat tredjepart ersättningar. Likt tidigare år har i princip alla av företagen uppgett att de har uppdaterade interna regler. I år har dock InsureSec även undersökt hur företagen arbetar med fasta respektive rörliga ersättningar samt vilka kriterier som används för att fastställa den rörliga ersättningen. Utöver det har InsureSec gjort stickprovsgranskningar avseende hur företagen informerar kunderna om kostnader och avgifter samt tredjepart ersättningar. InsureSec har även granskat hanteringen och informationen om andra intressekonflikter.

### 3.1. De interna ersättningssystemen

Den mest förekommande ersättningsmodellen är en kombination av fast och rörlig ersättning, vilket tillämpas av 58 % av företagen. 41 % av företagen har endast fast ersättning medan 1 % enbart tillämpar rörlig ersättning.<sup>3</sup>

Om en försäkringsdistributör betalar rörlig ersättning inträder ett antal regler om hur ersättningen får beräknas, dels måste det finnas en balans mellan den fasta och den rörliga ersättningen, dels får den rörliga ersättningen inte till övervägande del baseras på kvantitativa kriterier utan den måste också ta hänsyn till ändamålsenliga kvalitativa kriterier.

Granskningen visar att de flesta företag som använder en i någon del rörlig ersättningsmodell har fastställt och använder olika kvantitativa kriterier. De vanligaste är antalet distribuerade försäkringar, premiernas storlek, förvaltad kapital, företagens resultat, individuella budgetmål och vinstdelningar som beräkningsgrunder. Bland kvalitativa kriterier är det vanligast att man använder kriterier som utgår från god regelefterlevnad, hög kvalitet på utförda tjänster, rättvis kundbehandling och kundnöjdhet. 16 % av företagen använder enbart kvalitativa kriterier som grund för den rörliga ersättningen.

Företagen ska ha implementerat rutiner och kontroller för att säkerställa en balans mellan fast och rörlig ersättning. 98 % av företagen har angett att de implementerat sådana kontroller. Vanligt förekommande kontroller är årliga granskningar och uppföljningar av ersättningar där företagens compliance- eller ekonomifunktioner säkerställer att den rörliga ersättningen inte överstiger ett fastställt tak, vanligtvis 50 % av den fasta lönen.

---

<sup>3</sup> Detta är något som InsureSec följer upp med de enskilda företagen som berörs.

## 3.2. Information om kostnader och avgifter samt tredjepartsersättningar

I de rådgivningsdokumentationer InsureSec har inhämtat har InsureSec granskat hur tydligt kostnader och avgifter respektive tredjepartsersättningar har redovisats. Med tydlig redovisning avser InsureSec att dokumentationen av såväl kostnader, avgifter och tredjepartsersättningar presenteras på ett samlat och överskådligt sätt.

När det gäller information om kostnader och avgifter har InsureSec också särskilt granskat informationen om den totala kostnaden och dess kumulativa effekt på avkastningen.

### 3.2.1. Totala kostnaden och den kumulativa effekten

Den totala kostnaden och den kumulativa effekten på investeringens avkastning är två viktiga informationsposter vid val av investering. Om en kund förstår den totala kostnaden och dess effekt på avkastningen kan kunden fatta välgrundade beslut och ha realistiska förväntningar på sin investering.

Företagen har fått svara på om de själva anser att de ingivna stickproven innehåller lättbegriplig information om den totala kostnaden liksom den kumulativa effekten på investeringens avkastning. 85 % av företagen har angett att denna information varit lättbegriplig medan InsureSec endast funnit att 63 % av dokumentationerna innehållit denna information på ett lättbegripligt sätt. Det är dock viktigt att poängtera att granskningen inte visar att dokumentationerna saknar information om kostnader och avgifter utan att det just är tydligheten där det finns ett förbättringsbehov.

När det kommer till redovisningen av de totala kostnadernas kumulativa effekt på avkastningen så kan InsureSec konstatera att det ofta är mycket svårt att förstå de totala kostnadernas effekt på avkastningen och att det finns stora behov av att förbättra metoderna för att presentera just den kumulativa effekten på avkastningen.

### 3.2.2. Tredjepartsersättning

Med tredjepartsersättningar menas i huvudsak alla ersättningar som en försäkringsdistributör tar emot eller erbjuder i samband med försäkringsdistribution från någon annan än kunden.

94 % av företagen har i sin självskattning av det inhämtade stickprovet ansett att de tydligt redovisat tredjepartsersättningen. InsureSecs bedömning är att den faktiska andelen företag som tydligt redovisat tredjepartsersättningen uppgick till 78 %.

I ett antal fall kunde InsureSec inte identifiera någon redovisning av tredjepartsersättning i rådgivningsdokumentation. InsureSec kommer följa upp detta.

### 3.3. Hantering av intressekonflikter

86 % av företagen har identifierat intressekonflikter som potentiellt kan påverka kundens intressen negativt. Samtliga av dessa företag uppger att de har vidtagit alla nödvändiga åtgärder för att hantera och motverka dessa och kunden informeras om arten eller källan till eventuella kvarstående intressekonflikter i god tid innan ett försäkringsavtal ingås.

Kunderna informeras genom ett eller flera av följande sätt:

- Företagets webbplats
- Muntlig information vid rådgivningsmöte
- Dokumentation i rådgivningsdokumentationen
- Förköpsinformationsbilaga till rådgivningsdokumentation

InsureSec konstaterar att företagen oftast informerar kunderna om intressekonflikter via flera kanaler samt att samtliga företag angav att man har en policy eller ett styrdokument för att hantera intressekonflikter i verksamheten.

## 4. Kunskap och utbildning

Enligt LFD och Finansinspektionens föreskrifter är försäkringsdistributörer skyldiga att genomföra både grundläggande och uppföljande kunskapstester. InsureSec tillhandahåller sådana tester baserade på kunskapskrav fastställda av InsureSec. Testerna fungerar som bevis på att distributören har och kontinuerligt upprätthåller relevanta kunskaper.

Licenshavare hos InsureSec genomgår ett grundläggande kunskapstest för att säkerställa att de uppfyller kunskapskraven för respektive licens. Därefter genomför licenshavarna årliga uppföljande tester för att bevisa att deras kunskaper både utvecklas och uppdateras, i enlighet med InsureSecs krav. Under 2023 genomfördes 448 grundtest och 2 817 uppföljande. Notera att samma person kan ha genomfört flera grundtest och flera uppföljande kunskapstester så siffrorna avser alltså inte antal individer som avlagt testerna.

Utöver kravet på kunskapstester så ska försäkringsdistributörer genomgå minst 15 timmars fortbildning och yrkesutveckling årligen.

InsureSec kan konstatera att de flesta av de anslutna företagen genomfört utbildning av sina anställda förmedlare som går utöver det krav som ställs i regelverket. 62 % av företagen rapporterade att deras förmedlare har genomfört mer utbildning än de obligatoriska 15 timmarna som krävs. Av dessa angav 54 % att deras förmedlare har genomfört 15–25 timmar utbildning, 6 % 20–40 timmar och 2 % mer än 40 timmar utbildning. 38 % av företagen rapporterade att de genomfört 15 timmar utbildning.

Av företagen uppgav 88 % att de utöver utbildning i InsureSecs kunskapskrav genomfört utbildning inom sina egna interna regler och riktlinjer. De interna reglerna och riktlinjerna rörde i huvudsak dessa områden:

- Penningtvätt (AML) och finansiering av terrorism
- Hållbarhet (ESG) – särskilt inom rådgivning och produktdistribution
- Intressekonflikter – både för anställdas affärer och i försäkringsdistribution
- Klagomålshantering
- Interna regelverk och styrdokument

Av förmedlarföretagen rapporterade 87 % att utbildning erhållits från externa utbildningsleverantörer anpassade efter InsureSecs krav. Bland de resterande 13 % var de mest frekventa tillvägagångssätten utbildning genom förmedlarorganisationer, löpande utbildning med försäkringsföretag, andra externa utbildningsleverantörer, regelverksuppdateringar, självstudier, internutbildning samt möjligheten för anställda att själva välja relevanta utbildningsmoduler utifrån deras specifika yrkesroll. 98 % av företagen uppgav att det säkerställt att utbildningen var relevant i förhållande till Finansinspektionens föreskrifter (4 kap. 11 § FFFS 2018:10).

## 5. Klagomålshantering och ansvarsförsäkring

Alla försäkringsdistributörer ska ha en fungerande klagomålshantering för att utveckla verksamheten, korrigera brister och tillvarata konsumentens rättigheter. De närmare kraven på klagomålshanteringen framgår i Finansinspektionens föreskrifter.

InsureSec efterfrågar varje år uppgifter om antal klagomål som respektive företag registrerat. Under 2023, likt föregående år, är det endast ett fåtal företag som rapporterat förekomst av registrerade klagomål till InsureSec. 18 företag har rapporterat totalt 178 klagomål, jämfört med 2022, då 13 företag rapporterade totalt 165 klagomål. År 2021 var motsvarande siffror 18 företag och 109 klagomål.

InsureSec gjorde i föregående års Reko en stickprovsgranskning avseende företagens interna riktlinjer för hantering av klagomål. I år har endast en uppföljning gjorts avseende de interna riktlinjerna. Uppföljningen visar att samtliga företag har uppdaterat sina riktlinjer antingen under 2023 eller 2024. Dessutom framgår att 83 % av företagen har en klagomålsansvarig som är direkt anställd av det företag denne ansvarar för, vilket InsureSec anser vara positivt.

InsureSec har efterfrågat om företagen anmält skada till sin ansvarsförsäkring. Under 2023 har 12 företag rapporterat anspråk om ren förmögenhetsskada till sin ansvarsförsäkring, med totalt 26 anmälda skador. 2022 rapporterade 11 företag att de anmält anspråk till ansvarsförsäkringen.

InsureSec kan således även i år konstatera att det är mycket få kundklagomål på de anslutna företagens verksamhet, vilket också till viss del bekräftas av att InsureSec endast mottagit ett mycket begränsat antal anmälningar från kunder mot enskilda licenshavare.

## 6. Hållbarhet

De senaste åren har de kommit flera regelverk som på olika sätt adresserar hållbarhetsfrågor i finansiell verksamhet. Sedan augusti 2022 har ytterligare regler införts som ålägger rådgivare att ta hänsyn till kundens hållbarhetspreferenser vid bland annat rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter. För att underlätta för konsumenter som vill investera med hänsyn till hållbarhet, måste rådgivaren vid rådgivningstillfället ta hänsyn till kundens hållbarhetspreferenser.

Svenska Försäkringsförmedlares förening (SFM) har på sin hemsida publicerat informationsblad och allmänna rekommendationer vilka kan användas som stöd vid rådgivningen. Rekommendationen bidrar till att säkerställa att kunderna är välinformerade om hållbarhetsaspekter i sina investeringsbeslut och att rådgivningen tar hänsyn till deras preferenser.

InsureSec har i de två senaste årens Reko följt upp hur företagen har anpassat sin verksamhet efter de nya kraven och sett en positiv utveckling. Eftersom frågorna är viktiga så har InsureSec även i år följt upp företagens arbete kring dessa frågor.

InsureSec har bland annat ställt frågor kring företagens produktutbud, utbildning av personal, interna rutiner och riktlinjer, information till kund samt dokumentation. Utöver detta har InsureSec gjort stickprov med avseende på hur företagen hanterar hållbarhetspreferenser i rådgivningen.

### 6.1. Produktutbud

Alla företag har fått svara på om de erbjuder produkter som beaktar hållbarhet. Av de företag som svarat att de erbjuder någon form av försäkringsbaserade investeringsprodukter eller vissa pensionsförsäkringar fördelar sig produktutbudet enligt följande:

- 350 av företagen tillhandahåller en eller flera produkter som omfattas av investeringar som beaktar huvudsakliga negativa konsekvenser för hållbarhetsfaktorer (Principal Adverse Impact, PAI)
- 411 av företagen tillhandahåller en eller flera produkter som uppfyller kraven enligt EU:s förordning om hållbarhetsrelaterade upplysningar (SFDR) för hållbara investeringar
- 270 av företagen tillhandahåller en eller flera produkter som följer EU:s taxonomiförordning om miljömässigt hållbara investeringar.

8 företag erbjuder inte något av ovan nämnda alternativen. 3 förmedlarföretag har angett att de erbjuder andra hållbara finansiella instrument som inte omfattas av ovan nämnda produkttyper.

Notera att företagen har haft möjlighet att välja samtliga alternativ.

## 6.2. Utbildning

InsureSec har under de senaste åren kartlagt vilken utbildning som försäkringsförmedlare erhållit i hållbarhetsfrågor.

Samtliga företag uppgav i år att deras rådgivare har genomfört en utbildning för att kunna bedöma kunders hållbarhetspreferenser. Utbildning är en förutsättning för att en rådgivare ska ha tillräckliga kunskaper för att på ett enkelt sätt förklara vad hållbarhetspreferenser och tillhörande begrepp innebär samt lämna råd med hänsyn taget till kundens preferenser.

Att företagen sett ett stort behov av utbildning inom detta område visar sig bland annat genom att 52 % av företagen anser att de anställda erhållit utbildning som är bredare än InsureSecs kunskapskrav. Detta trots att InsureSec lagt stor vikt vid just hållbarhetspreferenser de senaste åren.

När det gäller utbildningsformens karaktär uppgav 23 % av företagen att de fått intern utbildning, 27 % extern utbildning, samt 50 % hade fått såväl intern som extern utbildning i hållbarhetspreferenser.

När det gäller utbildningens omfattning rapporterade företagen följande: 28 % uppgav en utbildningstid på 0–2 timmar, 64 % angav att utbildningen varade mellan 2–5 timmar, 6 % hade genomgått utbildning som varade mellan 5–10 timmar och endast 2 % hade fått utbildning som översteg 10 timmar.

Samtliga företag uppgav att deras ledning har genomgått utbildning inom hållbarhet.

## 6.3. Interna rutiner och riktlinjer

I princip alla företag har besvarat att de har etablerat rutiner och riktlinjer för att bedöma kunders hållbarhetspreferenser och infört processer för att matcha kundernas hållbarhetspreferenser med lämpliga sparprodukter. 95 % av företagen har implementerat datasystemstöd för att bedöma kundens hållbarhetspreferenser.

I jämförelse med föregående års Reko ser vi en ökning av företag som utvecklat rutiner, riktlinjer och systemstöd.

## 6.4. Information till kund

En nyckelprincip enligt Eiopas riktlinjer<sup>4</sup> om integrering av hållbarhetspreferenser i lämplighetsbedömningen är att försäkringsdistributörer ska säkerställa att kunderna har en god förståelse för vad hållbarhetspreferenser innebär. Utöver att rådgivarna själva måste kunna förklara detta så är det viktigt att kunderna också får tillräcklig information. Sådan information om hållbarhetspreferenser kan ges till kunderna före eller under rådgivningstillfället.

InsureSec har ställt frågor till företagen om när kunderna får ta del av denna information och de flesta företagen tillhandhåller sådan information både före och under rådgivningstillfället. Av de företag som endast lämnar information vid ett av dessa tillfällen är det vanligaste att denna information lämnas före rådgivningstillfället.

## 6.5. Uppgifter om kundens hållbarhetspreferenser

För att kunna utföra en lämplighetsbedömning som tar hänsyn till kundernas potentiella hållbarhetspreferenser så måste rådgivarna samla in tillräckligt med information om kundens preferenser. Denna information ska dokumenteras på samma sätt som övriga uppgifter som krävs för lämplighetsbedömningen. InsureSec har låtit företagen svara på frågor om hur de samlar in och dokumenterar dessa uppgifter. Samtliga företag anger att de dokumenterar kundens hållbarhetspreferenser. Vanligast är att man använder sig av fördefinierade frågor med kryssvalsalternativ som säkerställer att hållbarhetspreferenserna alltid behandlas. 28 % av företagen dokumenterar kundernas hållbarhetspreferenser genom sådana fördefinierade frågor, 40 % dokumenterar endast dessa i lämplighetsförklaringen medan 32 % använder sig av båda metoderna.

## 6.6. Stickprov

InsureSec har genomfört ett stort stickprov hos alla företag som lämnar rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter för att bedöma hur företagen samlar in och dokumenterar information om kundernas hållbarhetspreferenser samt hur dessa uppgifter används för lämplighetsbedömningen.

Motsvarande granskning genomfördes förra året.

---

<sup>4</sup> [https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidance-integration-customers-sustainability-preferences-suitability-assessment-under-idd\\_en?prefLang=sv](https://www.eiopa.europa.eu/publications/guidance-integration-customers-sustainability-preferences-suitability-assessment-under-idd_en?prefLang=sv)

### 6.6.1. Fördefinierade frågor i rådgivningsdokumentationerna

I fjolårets granskning konstaterade InsureSec att drygt 40 % av de granskade dokumentationerna hade fördefinierade frågor om hållbarhetspreferenser som kunden var tvungen att besvara. I årets granskning innehåller 90 % av de granskade dokumentationerna sådana frågor om hållbarhetspreferenser.

Det är dock fortfarande slående hur få kunder det är som har några hållbarhetspreferenser. Drygt 80 % av kunderna i de granskade dokumentationerna har uppgivit att de inte har några hållbarhetspreferenser. Det är såklart svårt att spekulera i varför det ser ut på det här sättet men en möjlig förklaring kan vara att regelverket fortfarande är relativt nytt och att det i många fall fortfarande är svårt för kunder att förstå alla olika typer av hållbarhetspreferenser och faktiskt ta ställning till sina egna sådana preferenser.

I flera dokumentationer ser InsureSec svårtolkade formuleringar angående kundernas hållbarhetspreferenser, såsom "neutral/med och utan hållbarhet", "ganska viktigt" eller "varken viktigt eller oviktigt". Att använda denna typ av svårtolkade formuleringar gör det mycket svårt att ta ställning till om kunden haft några hållbarhetspreferenser eller inte. Företagen får därmed mycket svårt att visa om de efterlever reglerna i sin rådgivning. InsureSec konstaterar i sin granskning att både frågeställningar och svarsalternativ i många fall är otydligt formulerade och här finns därmed förbättringspotential.

### 6.6.2. Hållbarhetspreferenser i lämplighetsförklaringen

Utöver att samla in den information som behövs för att bedöma vilka, om några, hållbarhetspreferenser som kunderna har så ska rådgivarna dokumentera på vilket sätt som rådgivningen tagit hänsyn till dessa preferenser i den så kallade lämplighetsförklaringen.

Som konstaterats ovan så är det knappt 20 % av kunderna i de granskade dokumentationerna som faktiskt angett att de haft några hållbarhetspreferenser. I dessa fall där kunderna faktiskt haft sådana preferenser så saknas det information i lämplighetsförklaringen om hur hållbarhetspreferenser faktiskt har beaktats i nästan hälften av dokumentationerna. Tittar man dock sammantaget på alla dokumentationerna så innehåller 36 % information i lämplighetsförklaringen om hur hållbarhetspreferenserna har beaktats vilket är en tredubbling mot föregående år då motsvarande siffra var 12 %.

Det kan dock inte betraktas som en allvarlig brist att det saknas information om hållbarhetspreferenser i lämplighetsförklaringen i alla de fall då kunderna faktiskt inte haft sådana preferenser. Det är positivt att det skett en förbättring inom det här området men det är uppenbart att det fortfarande finns behov av förbättringar när det kommer till hur rådgivarna dokumenterar att hållbarhetspreferenserna beaktats.

## 7. Risktolerans

Vid rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter ska rådgivare göra en lämplighetsbedömning. Denna ska säkerställa att rådet är lämpligt för kunden och särskilt att rådet är förenligt med kundens investeringsmål, finansiella situation och kunskap och erfarenhet. Bedömningen av kundens investeringsmål ska innefatta kundens risktolerans. Med risktolerans avses här en kunds vilja att hantera osäkerhet, värdeförändringar och potentiella förluster kopplade till sina investeringar.

InsureSec har i de senaste årens stickprovsgranskningar av hela lämplighetsbedömningen noterat att det framför allt finns varierande kvalitet när det gäller informationsinsamling och metod för att bedöma kundens risktolerans. InsureSec har i årets Reko därför valt att fördjupa granskningen av vilken information som samlas in i syfte att bedöma kundens risktolerans samt vilka metoder och system som används för att göra bedömningen. InsureSec har här dels ställt frågor om hur företagen jobbar med riskskalor, systemstöd och vilka kontrollmekanismer man använder sig av i rådgivning. Därutöver har InsureSec gjort stickprov och granskat vilken information som samlats in för att bedöma risktolerans samt hur företagen behandlar denna i lämplighetsförklaringen.

### 7.1. Riskskalor

Samtliga företag har en fastställd och dokumenterad process för att bedöma risktolerans, och i princip alla företag använder också en riskskala för att mäta denna. Företagen har också fått svara på vilken typ av skala som används och majoriteten av företagen använder en sjugradig skala (1–7). Ett fåtal företag använder andra skalor såsom till exempel, 1–3, 1–4 eller 1–5.

Av de företag som använder en sjugradig skala är det vanligaste att skalan baseras på den skala som används i produktfaktabladet enligt PRIIPs-regelverket (SRI) eller på den tidigare skalan som användes i faktabladet för UCITS-fonder (SRRI). Dessa skalor erbjuder en standardiserad och transparent metod för att bedöma och kommunicera risknivåer till investerare. Skalorna är avsedda att stärka skyddet för icke professionella investerare och säkerställa att produkter marknadsförs och erbjuds till rätt målgrupp baserat på deras riskprofil och investeringsmål.

För att göra informationen mer begriplig för kunderna använder företagen ofta olika pedagogiska hjälpmedel. 97 % av företagen använder illustrationer för att förtydliga begreppet risktolerans.

Att företagen och rådgivarna själva förstår de skalor som används och kan förmedla innebörden av dessa till kunderna är såklart en förutsättning för att kunna ställa rätt frågor till kunderna för att kunna bedöma deras risktolerans.

I princip alla företag använder sig av fördefinierade frågor till kunderna som grund för att bedöma risktoleransen. De anser sig ha säkerställt att de frågor som ställs till kunderna i riskbedömningsprocessen är tydliga och att kunderna förstår dem. Företagen anser också svaren ger en korrekt bild av kundens risktolerans. Det är i detta sammanhang viktigt att komma ihåg att man bör undvika att låta kunderna själva bedöma eller uppskatta sin risktolerans.

I InsureSecs kartläggning framkommer att 59 % av företagen ställer 7 eller fler frågor till kunden för att bedöma kundens risktolerans. 26 % ställer 4–6 frågor, 4 % ställer 3–4 frågor och 11 % ställer 1–2 frågor. De frågor som används bör ge rådgivarna tillräckligt med information för att kunna göra denna bedömning. Även om det inte finns några uttryckliga regler om hur många frågor som behövs för denna bedömning så är det svårt att se att rådgivaren endast med enstaka frågor kan inhämta tillräckligt med information för att bilda sig en uppfattning om risktoleransen hos en kund. Det är dock viktigt att framhålla att antalet frågor inte säger allt om ett företags metod för att bedöma risktoleransen men såsom framkommer vid redogörelsen för stickprovsgranskningen nedan är det InsureSecs uppfattning att det oftare är lättare att förstå hur bedömningen av risktoleransen faktiskt gjorts i dokumentationerna från företag som använder ett flertal frågor.

## 7.2. Systemstöd

Systemstöd är en annan central komponent för att bedöma risktolerans. 98 % av företagen har systemstöd för att samla in och analysera information om kundens risktolerans. 57 % av dessa företag har utvecklat systemstödet tillsammans med en extern part för att säkerställa att det är effektivt och korrekt utformat. Dessutom anser i princip alla företag att de säkerställt att deras systemstöd är ändamålsenligt och fungerar som avsett.

92 % av företagen anger att kundens risktolerans bedöms av rådgivaren och systemstödet i kombination. 5 % av företagen anger att det enbart är rådgivaren som gör bedömningen och 3 % uppger att systemstödet ensamt utför denna bedömning.

## 7.3. Kontrollfunktioner

När det gäller att säkerställa att rekommendationer överensstämmer med kundens risktolerans har 79 % av företagen inbyggda kontroller i sina system som varnar när rekommendationer avviker från kundens riskprofil, men som inte hindrar sådana rekommendationer. 8 % har spärrar i systemet som förhindrar rekommendationer som avviker från kundens bedömda risktolerans. 11 % av företagen har inte inbyggda kontroller men gör manuella kontroller i efterhand. Avslutningsvis noteras att 2 % av företagen saknar inbyggda kontroller eller spärrar i sina systemstöd och att de inte heller gör några manuella kontroller.

## 7.4. Stickprov

När det gäller granskningen av de stickprov som inhämtats har rådgivningsdokumentationerna granskats för att bedöma om de innehåller den information som behövs för att bedöma hur de rekommenderade produkterna motsvarar kundens bedömda risktolerans. Lämplighetsförklaringen har granskats för att se om rekommendationen har beaktat kundens risktolerans i lämplighetsförklaringen.

Företagen har fått svara på om det utifrån dokumentationen går att bedöma om den eller de produkter som rekommenderats motsvarar kundens bedömda risktolerans samt om det av lämplighetsförklaring också framgår att risktoleransen beaktats. I princip samtliga företag anser att dokumentationen innehåller de uppgifter som behövs för att bedöma risktoleransen samt att detta också framgår av lämplighetsförklaringen. InsureSecs granskning visar dock att det i cirka 10 % av fallen saknas en uttrycklig behandling av risktoleransen i lämplighetsförklaringen. InsureSec ser också ofta att det funnits brister i informationsinhämtningen avseende risktolerans som gör det svårt att förstå hur det har varit möjligt att beakta risktoleransen.

## 8. Flytt av tjänstepension

I Reko 2023 granskade InsureSec de anslutna företagens rådgivning i samband med flytt av tjänstepensionskapital. Flytt av tjänstepensioner fortsätter att öka och det riktas mycket uppmärksamhet mot vilka faktorer det är som driver flyttmarknaden. InsureSec följer därför även i år upp detta genom att kartlägga de volymer som utgör de anslutna företagens aktivitet på flyttmarknaden. Vidare har InsureSec undersökt användandet av så kallade flyttblad samt granskat stickprov på dokumentation av rådgivning om flytt.

78 % av de företag som har tillstånd för livförmedling har förmedlat flytt av tjänstepension under 2023. Av de företag som har förmedlat flytt av tjänstepension hade 88 % av företagen förmedlat en total volym understigande 100 miljoner kr per företag, 8 % av företagen hade förmedlat volymer mellan 100 miljoner kr upp till 250 miljoner kr och resterande 4 % av företagen hade förmedlat volymer överstigande 250 miljoner kr.

Endast ett fåtal företag har uppgett att de endast har förmedlat flytt av premiedragande tjänstepensionsförsäkringar medan 45 % enbart förmedlat flytt av tjänstepensioner som ligger i fribrev. 54 % har förmedlat tjänstepensionsflyttar i båda kategorierna.

Den övergripande slutsatsen av granskningen visar likt föregående år att det är ovanligt att kunder får rekommendationer om att förändra risknivå i sitt pensionskapital vid flytt av tjänstepension. Det är också mycket ovanligt att man kan dra slutsatsen att de rekommendationer som lämnats inte varit i kundernas intresse. Det finns däremot vissa brister i dokumentationerna och InsureSec ser att det finns utrymme för förbättring särskilt när det kommer till att utföra en fullständig lämplighetsbedömning som tydligt

omfattar kundernas individuella hållbarhetspreferenser samt att lämna tydlig information om kostnader, avgifter och tredjepartsersättningar.

## 8.1. Användning av flyttblad

Vilken information som ska lämnas i samband med flytt av en pensionsförsäkring framgår bland annat av Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd om information som gäller försäkring och tjänstepension. Vidare har Svensk Försäkring utfärdat en rekommendation om informationsgivning i samband med flytt av en pensionsförsäkrings värde (så kallat Flyttblad). En rekommendation som även Svenska försäkringsförmedlarens förening (SFM) ställer sig bakom. Ett flyttblad som innehåller lättbegriplig, kortfattad och standardiserad information om till exempel avgifter och kostnader underlättar för konsumenter inför val om flytt av tjänstepension. InsureSec har kartlagt i vilken mån företagen tillhandahåller kunderna flyttblad som följer Svensk Försäkrings rekommendation. 58 % av företagen svarade att de tillhandahåller sina kunder ett sådant flyttblad medan resterande del lämnar motsvarande information på annat sätt.

## 8.2. Stickprov

När det kommer till att bedöma kvaliteten och transparensen i rådgivningen kring flytt av tjänstepensionsförsäkring, är det flera frågeställningar som är avgörande för en kunds förståelse och trygghet. InsureSec har i år särskilt granskat:

- Hur rådgivarna hanterat portföljrisken, dvs om risknivån i den försäkring som flyttas beaktats i samband med rekommendationen att flytta till den nya försäkringen
- Om det gjorts någon jämförelse av kostnader i den flyttade försäkringen och den nya försäkringen och om det faktiskt varit någon skillnad
- Hur tydligt totala kostnader samt tredjepartsersättningar redovisats
- Motiveringen i lämplighetsförklaringen till varför en flytt rekommenderas

### 8.2.1. Portföljrisk

En vanlig tjänstepensionsförsäkring är normalt antingen placerad i en traditionellt förvaltd försäkring eller i en fondförsäkring även om det också förekommer att depåförsäkringar används.<sup>5</sup> En flytt innebär ofta inte bara ett byte av försäkringsgivare utan även de underliggande placeringarna byts normalt ut. Vid flytt av en tjänstepensionsförsäkring är det viktigt att den nya försäkringen placeras på ett sätt som stämmer överens med vad som är lämpligt för respektive kund. Om det sker

---

<sup>5</sup> Förmånsbestämda tjänstepensioner har ej omfattats av granskningen.

förändringar i till exempel risknivå så är det viktigt att kunden förstår detta och att det sker till följd av lämplighetsbedömning.

Enligt förmedlarföretagens egna bedömningar framgår den sammanvägda portföljrisken för den flyttade försäkringen i 81 % av de granskade stickproven medan InsureSec endast funnit detta tydligt i 42 % av fallen.

När InsureSec har granskat stickproven så är det vanligt att lämplighetsförklaringen innehåller formuleringar som ”kunden får samma risk som tidigare” eller ”vi väljer samma risknivå som den gamla försäkringen” och likartade kommentarer. Dessa kommentarer har angetts i flera dokumentationer utan att gamla portföljrisken varit redovisad och därmed är det omöjligt att utifrån den granskade dokumentationen bedöma om så har varit fallet.

### 8.2.2. Kostnader och avgifter

Att förstå skillnaderna i kostnader och avgifter mellan den gamla och den nya försäkringen är avgörande för att bedöma om flytten är ekonomiskt fördelaktig eftersom dessa påverkar den långsiktiga avkastningen och det totala värdet av försäkringen. En bristfällig kostnadsjämförelse kan leda till att kunderna inte fullt ut förstår de ekonomiska konsekvenserna av tjänstepensionsflytten.

InsureSec har i årets granskning tittat på om kostnaderna redovisats för både den nya och den flyttade försäkringen samt om det framgår om avgiftsuttaget ökar eller minskar. När det gäller jämförelsen av kostnader mellan den flyttade och den nya försäkringen så bedömer förmedlarföretagen att 92 % av dokumentationerna inkluderar en sådan jämförelse. InsureSec noterar dock att en kostnadsjämförelse endast finns med i 72 % av dessa. När det kommer till frågan om avgiftsuttaget ökar eller minskar så anser förmedlarföretagen att detta framgår tydligt i 96 % av rådgivningsdokumentationerna. InsureSec bedömer dock att denna information endast är tydlig i 70 % av dessa. Vad som är en tydlig redovisning av kostnader är till viss del en subjektiv bedömning och InsureSec har här som kriterium för att det ska ha ansetts vara en tydlig redovisning utgått från att informationen ska finnas samlad i dokumentationen och kunden ska inte ha behövt leta i flera olika dokument för att förstå detta.

### 8.2.3. Tredjepartsersättningar

När det kommer till den ersättning som förmedlarföretagen erhåller för att flytta en försäkring (tredjepartsersättning) så anser företagen att denna framgår tydligt i 92 % av dokumentationerna, medan InsureSec anser att den är tydligt redovisad i 84 % av dessa. Vad som är en tydlig redovisning är såklart även här en till viss del en subjektiv bedömning och InsureSec har som kriterium för en tydlig redovisning utgått från att informationen ska finnas samlad i dokumentationen och kunden ska inte ha behövt leta

i flera olika dokument för att förstå detta. Granskningen visar dock inte på att sådan information helt saknas vilket är positivt.

#### 8.2.4. Motivering till flytt

De vanligaste motiveringarna till varför en tjänstepensionsförsäkring flyttas är att den nya försäkringen har ett lägre avgiftsuttag eller att placeringsalternativen som erbjuds anses vara bättre. Det är också vanligt att flytten rekommenderas för att samla flera mindre försäkringar.

Förmedlarföretagen och InsureSec gör i stort sett samma bedömning när det gäller motiveringen till flytten av tjänstepensionsförsäkringen. InsureSec bedömer att motiveringen framgår i 95 % av rådgivningsdokumentationerna medan i princip alla företag själva anger att motiveringen framgår.

## 9. Riskfyllda investeringsprodukter

I årets Reko har InsureSec inte gjort något stickprov avseende rådgivning om särskilt riskfyllda investeringsprodukter utan enbart kartlagt om och i vilken omfattning som förmedlarföretagen lämnat råd om, eller på annat sätt distribuerat, vissa utvalda investeringsprodukter med hög risk. Frågan omfattade både distribution inom och utom ramen för försäkring. De produkterna som efterfrågades i kartläggningen inkluderade:

- Aktier i privata aktiebolag
- Aktier i publika, men onoterade, aktiebolag
- Företagsobligationer emitterade av onoterade aktiebolag
- Finansiella instrument kopplade till kryptotillgångar
- Hävstångsprodukter med deltagandegrad över 150 %<sup>6</sup>

InsureSec kan även i år konstatera att denna typ av produkter endast distribuerats av en liten andel av de till InsureSec anslutna företagen. Totalt är det cirka 50 företag som distribuerat någon av produkterna ovan oavsett om det skett inom eller utanför ramen av en försäkring.

Av de uppräknade produkterna var hävstångsprodukter vanligast. 44 företag distribuerade dessa via investeringsrådgivning och 26 företag gjorde det inom ramen för försäkringsdistribution. Övriga produkter distribuerades av ett mycket begränsat antal företag, oavsett om det skedde inom eller utanför ramen för försäkring.

---

<sup>6</sup> Beskriver hur mycket en investerare exponeras mot utvecklingen av det underliggande tillgångsslaget.

När det gäller antalet transaktioner genomförda inom ramen av en försäkring avseende dessa produkter rapporterade företagen följande:

- 17 företag hade genomfört 1–50 transaktioner
- 14 företag hade genomfört 51–200 transaktioner
- 2 företag hade genomfört fler än 500 transaktioner

För transaktioner som genomförts utanför ramen av en försäkring såg fördelningen ut som följer:

- 26 företag hade genomfört 1–50 transaktioner
- 13 företag hade genomfört 51–200 transaktioner
- 2 företag hade genomfört 201–500 transaktioner
- 8 företag hade genomfört fler än 500 transaktioner

Kartläggningen visar sammantaget att det är ett begränsat antal av de anslutna företagen som distribuerar denna typ av produkter.

Det kan också noteras att de flesta företag som erbjöd rådgivning om dessa produkter ansåg sig göra det som anknutet ombud till något värdepappersbolag. Det kan här också konstateras att 80 % av de till InsureSec anslutna försäkringsförmedlarföretagen som också är anknutna ombud är koncentrerade till endast 3 olika värdepappersbolag. Resterande 20 % är spridda mellan 12 olika värdepappersbolag.

## 10. Goda exempel

Detta avsnitt är nytt i Reko Analys i förhållande till tidigare år och innehåller exempel från stickprovsgranskningarna där olika företag stått för goda exempel som är värda att framhålla.

### 10.1. Allmänt om en ansvarsfull rådgivning

Det finns i årets stickprov många bra exempel som vittnar om en god rådgivning som är baserad på en noga genomtänkt rådgivningsmall eller motsvarande systemstöd. Det är en förutsättning för att genomföra en strukturerad och väl underbyggd rådgivning. En sådan mall eller ett sådant systemstöd underlättar rådgivarens arbete och minskar samtidigt risken att rådgivaren utelämnar väsentliga frågeställningar. Många av de dokumentationer som InsureSec granskat har varit så omfattande och detaljerade att det varit lätt för InsureSec att skapa sig en god bild av vad som förekommit vid rådgivningstillfället. Särskilt har så varit fallet när de olika typer av stöd som använts varit utformade med tanke på den typ av rådgivning som ska tillhandahållas. Exempel på detta är de företag som använder olika typer av stöd, beroende på om det till

exempel handlar om tjänstepensionsrådgivning eller rådgivning om andra former av placeringar.

Det som är typiskt för en bra dokumentation är att frågeställningarna avhandlas i en logisk ordningsföljd där varje område behandlas avgränsat. Utformningen av frågeställningarna i sådana dokumentationer är ofta så att uppgifter inte samlas in om olika saker genom en fråga utan det är tydligt vad kunden har svarat på. Det framgår också i sådana dokumentationer tydligt vad som är en uppgift som en kund har lämnat eller när det är en bedömning som en rådgivare gjort.

Slutligen kan InsureSec konstatera att dokumentationerna som innehåller en enhetlig terminologi som stämmer överens med regelverkens terminologi ofta är lättare förstå än dokumentationer med terminologi som innehåller egna begrepp.

## 10.2. Information om kostnader och avgifter, ersättningar samt eventuella intressekonflikter

I vissa av de dokumentationer som InsureSec har granskat har det varit svårt att på ett enkelt sätt förstå vilken ersättning som förmedlaren får för försäkringsavtalet, vilka tredjepart ersättningar som betalas samt förekomsten av eventuella intressekonflikter. På samma sätt har det ibland också varit svårt att enkelt förstå alla kostnader och avgifter som är förknippade med en viss investeringsprodukt och vad den kumulativa effekten på avkastningen innebär. Det finns dock många företag som uppvisar hög kvalitet i sin dokumentation av distributionen och InsureSec vill här lyfta fram exempel från dessa som gjort det enkelt att förstå den lämnade informationen.

### Kostnader och avgifter samt ersättningar

- **Total kostnadsöversikt:**  
Rådgivaren har på en specifik plats i dokumentationen redovisat de enskilda produkternas och tjänsternas samtliga kostnader och avgifter. Detta redovisas styckevis och summeras sedan på ett överskådligt sätt.
- **Effekt på avkastningen:**  
Rådgivarna redovisar hur totala kostnader och avgifter påverkar investeringens långsiktiga avkastning, både i kronor och procent. Effekten på avkastningen redovisas för flera tidsperioder, exempelvis 5, 10 och 15 år, för att ge kunden en långsiktig översikt. I flera rådgivningar används också illustrationer för att förklara den kumulativa effekten av totala kostnader på investeringens avkastning. Detta underlättar kundens förståelse av kostnaders effekt på avkastningen.
- **Redovisning av ersättningar:**  
Ersättningar till rådgivaren och/eller rådgivningsbolaget sammanställs på en

specifik plats i dokumentationen och redovisas i både kronor och procent för att göra det tydligt för kunden.

### Ersättningar och Intressekonflikter

- **Kommunicera ersättningar:**  
Rådgivaren har i rådgivningsdokumentationen varit transparent om de ersättningar som kan påverka rekommendationer av produkter och tjänster och informerat om var mer information om intressekonflikter kan inhämtas. Vidare redogörs för att kunden är införstådd med om och hur rådgivarens ersättning påverkas av de produkter som rekommenderas.
- **Prioritera kundens intressen:**  
Rådgivaren undviker aktivt intressekonflikter och noterar på vilket sett detta sker. Det anges också tydligt i rådgivningsdokumentationen om en rekommendation var dyrare än andra alternativ samt motiverat varför det legat i kundens intresse att genomföra den dyrare investeringen.

### 10.3. Hållbarhetspreferenser

Det är uppenbart att det är svårt att både kartlägga och dokumentera kundernas hållbarhetspreferenser vid rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter. Det finns dock flera exempel på företag som på ett tydligt sätt dokumenterat hur frågan om hållbarhetspreferenser hanterats. I princip alla sådana exempel bygger på tydliga rådgivningsmallar med fördefinierade frågor som styr informationsinsamlingen. Detta säkerställer att viktiga moment inte förbises och det skapar en tydligare struktur för hur kundens preferenser hanteras. InsureSec vill här redovisa några exempel på vad som ingår i de rådgivningsdokumentationer som InsureSec bedömt som tydligare än andra.

- **Kundens förståelse för hållbarhetspreferenser:**  
Det redovisas tydligt i dokumentationen hur kunden har informerats om vad hållbarhetspreferenser innebär. Det specificeras också när informationen lämnats (före eller under rådgivningssamtalet).
- **Frågeställningens utformning:**  
Kunden presenteras med en tydlig och enkel fråga om denne har hållbarhetspreferenser som ska beaktas i investeringen. Frågan är formulerad så att den är neutral och icke-ledande, vilket innebär att kunden själv avgör om preferenser finns. Kunden besvarar frågan med "ja" eller "nej". Om kunden också har möjlighet på att svara på frågan om kunden anser hållbarhet vara viktigt i mer allmänna ordalag så särskiljs sådana frågor tydligt från den mycket konkreta frågan om kunden har några hållbarhetspreferenser.

- **Justering av hållbarhetspreferenser:**  
Av dokumentationen framgår tydligt om en justering av hållbarhetspreferenser skett samt anledningen till justeringen.
- **Uppföljande frågor:**  
Även om det fortfarande är sällsynt med dokumentationer där kunderna faktiskt haft några hållbarhetspreferenser så finns det ett fåtal sådana exempel. När kunden angett att denne har hållbarhetspreferenser samlar rådgivaren genom följdfrågor in mer detaljerad information om vilka specifika områden kunden prioriterar (tex miljö, socialt ansvar eller bolags/företagsstyrning). Detta redovisas sedan tydligt i rådgivningsdokumentationen.
- **Andel av portföljen för hållbara produkter:**  
I de fall kunden har hållbarhetspreferenser så har kunden fått möjligheten att ange hur stor andel av portföljen som ska placeras i hållbara produkter. Detta dokumenteras tydligt för att säkerställa att rådgivaren har underlag för att matcha kundens preferenser med rätt investeringsprodukter.
- **Matchning i lämplighetsförklaringen:**  
Eftersom det är obligatorisk att inkludera hållbarhetspreferenser i lämplighetsbedömning är det viktigt att av dokumentationen kunna utläsa att så skett. I de bästa rådgivningsdokumentationerna så innehåller lämplighetsförklaringen alltid en tydlig beskrivning av hur kundens hållbarhetspreferenser matchas med de rekommenderade produkterna. Det framgår i sådana dokumentationer också i lämplighetsförklaring om kunden saknat hållbarhetspreferenser och att rekommendationen därför inte tar hänsyn till några sådana.
- **Beskrivning av avvikelser:**  
Om rekommenderade produkter inte helt matchar kundens hållbarhetspreferenser framgår skälen till detta tydligt i dokumentationen.

## 10.4. Risktolerans

Vid InsureSecs granskning av sättet som information samlas in om kunderna för att kunna bedöma deras risktolerans, dvs inställningen till risk eller vilja att ta en viss risk så har det i många fall varit svårt förstå hur den dokumenterade informationen kan anses vara tillräcklig för att rådgivaren ska kunna bedöma en enskild kunds risktolerans. På samma sätt har det i många fallit varit svårt att av lämplighetsförklaringen förstå hur hänsyn tagits till risktoleransen. Det finns dock även här många goda exempel på såväl informationsinsamling som lämplighetsförklaringar som InsureSec vill lyfta fram.

De dokumentationer som utmärkt sig har beaktat nedanstående områden:

- **Tydliga och anpassade frågeställningar**

Rådgivaren använder sig av fördefinierade specifika och enkla frågor som samlat gör det möjligt att bedöma risktoleransen. Frågor som leder till att kunden gör en självskattning undviks. Rådgivaren använder sig också av frågescenarier där kunden får beskriva hur de skulle reagera vid marknadsnedgångar eller andra situationer för att förstå den enskilde kundens risktolerans. Här vill InsureSec lyfta fram några specifika exempel på sådana frågor som vi sett i rådgivningsdokumentationerna: Hur skulle du reagera vid en betydande marknadsnedgång? Hur mycket kapital är du beredd att förlora? Vilka mål och förväntningar har du med din investering? Självklart ställer rådgivaren också övriga frågor som behövs för hela lämplighetsbedömningen.

- **Pedagogiska illustrationer**

Visualiseringar gör det ofta enklare för kunden att förstå komplex information och fatta informerade beslut. I granskningen har InsureSec sett flera olika exempel på sådana illustrationer så som riskbarometrar med färgkodning (rött till grönt) för att representera olika risknivåer eller tabeller som tydligt visar sambandet mellan risk, avkastning och kostnader. Även andra former av grafer som illustrerar hur investeringens värde kan variera över tiden används som stöd för kunden att förstå vad risktolerans innebär och för rådgivaren att bedöma denna.

**Motivering av kundens risktolerans**

Rådgivaren har dokumenterat kundens risktolerans i lämplighetsförklaringen med en specifik och individualiserad motivering till varför den rekommenderade investeringen överensstämmer med kundens risktolerans, mål och placeringshorisont.

## 10.5. Flytt av Tjänstepension

När InsureSec granskat stickproven avseende flytt av tjänstepension har det ibland varit svårt att på ett enkelt sätt förstå skälen till att en flytt rekommenderats och därmed om flytten varit i kundens intresse. Det finns dock också många bra exempel på dokumentationer där det tvärtom varit lätt att förstå varför en flytt rekommenderats. InsureSec vill här lyfta fram några exempel ur sådana dokumentationer som InsureSec ansett bidra till en rådgivning som varit lätt att förstå.

- **Rådgivningens omfattning**

Särskilt vid flytt av tjänstepensioner kan det ofta vara svårt att förstå omfattningen av rådgivningen. Det gäller till exempel om rådgivningen endast har avsett själva försäkringen eller om den också har omfattat underliggande investeringsalternativ. I de bra exempel InsureSec vill lyfta fram så är detta tydligt specificerat, ofta redan i inledningen men senast i lämplighetsförklaringen.

- **Flyttblad**

InsureSec kan konstatera att de rådgivningsdokumentationer som innehåller information som inhämtats enligt Svensk Försäkrings rekommendation om informationsgivning i samband med flytt av pensionsförsäkringars värde ofta har en mer lättöverskådlig struktur. En fördel med flyttblad är att de är enhetliga, vilket gör det enkelt för kunderna att jämföra olika pensionsförsäkringar.

- **Tydlig jämförelse av kostnader och avgifter**

Många tjänstepensionsflyttar motiveras med att flytten medför sänkta kostnader och avgifter. Det som märker ut de bättre dokumentationerna är att de faktiskt innehåller en tydlig jämförelse av kostnader och avgifter i den nuvarande försäkringen och i den föreslagna lösningen. I många fall görs avgiftsjämförelsen enbart på försäkringsavgiften men det finns bra exempel på när jämförelsen också omfattar avgiftsuttaget i de underliggande investeringsalternativen (normalt fonder).

- **Tydlig motivering av fördelarna med flytten**

I lämplighetsförklaringen motiverar rådgivaren tydligt varför den föreslagna flytten är lämplig för kunden. Det framgår vilka konkreta fördelar flytten medför, och på vilket sätt de föreslagna förändringarna bättre uppfyller kundens behov jämfört med den nuvarande lösningen.

## 11. Avslutande ord

Reko Analys 2024 visar en övergripande positiv utveckling inom försäkringsförmedlingsbranschen där många företag har utvecklade processer och dokumentationsrutiner som främjar god rådgivning och konsumentskydd. Framför allt har hanteringen av hållbarhetspreferenser i samband med rådgivning om försäkringsbaserade investeringsprodukter och vissa pensionsförsäkringar förbättrats avsevärt, med en tydlig ökning av användandet av fördefinierade frågor för att kartlägga kundernas hållbarhetspreferenser. Vidare är utbildningsnivån hög och många företag överträffar de obligatoriska kraven vilket stärker branschens kompetens och regelefterlevnad. InsureSec noterar även flera goda exempel på tydlig dokumentation av kostnader, avgifter och ersättningar, vilket bidrar till ökad transparens och förtroende för rådgivningen.

Trots dessa positiva delar så finns det förbättringsområden. Insamling av information för att bedöma kundens risktolerans samt dokumentation av denna kan fortfarande förbättras, särskilt när det gäller att säkerställa en tydlig koppling mellan kundens risktolerans och de rekommenderade produkterna. Även vid flytt av tjänstepension finns behov av förbättrad redovisning av portföljrisk och jämförelser av kostnader mellan gamla och rekommenderade lösningar. Även tydligheten i informationen om kostnader och avgifter samt dess kumulativa effekt på avkastningen kan förbättras för att säkerställa att kunderna får förutsättningar att fatta välgrundade beslut.

Sammanfattningsvis fortsätter branschen att utvecklas i rätt riktning, med goda exempel som kan inspirera till ytterligare förbättringar för att stärka kundskyddet och förtroendet för försäkringsförmedlingsmarknaden.